

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е.И. Скафа

«22» апреля 2020 г.



**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Укрупненная группа направлений подготовки и специальностей	<i>38.00.00 Экономика и управление</i>
Направление подготовки	<i>38.04.02 Менеджмент</i>
Магистерская программа	<i>Менеджмент</i>
Образовательная программа	<i>Академическая магистратура</i>
Квалификация	<i>Магистр</i>
Форма обучения	<i>Очная, заочная</i>

Донецк 2020

**УТВЕРЖДАЮ:**

И. о. декана экономического факультета

Ю. Н. Полшков

21.04.2020 г.



Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 марта 2015 г. № 322 (с изменениями и дополнениями от: 9.09.2015 г., 13.07.2017 г.);

Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. №567); учебного плана и основной образовательной программы «Менеджмент», направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры менеджмента

С. Н. Горбань

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента  
Протокол № 9а от «07» апреля 2020 г.

И. о. зав. кафедрой менеджмента

А. В. Половян

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией экономического факультета

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 года

Председатель УМК

Е. Н. Стрелина

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Учебная дисциплина «Управление качеством» относится к профессиональному циклу базовых дисциплин. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, *формируемые предшествующими и сопутствующими дисциплинами* – «Менеджмент организаций», «Организационное проектирование», «Управление изменениями». Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Управление качеством», используются при написании выпускной квалификационной работы.

### Структура дисциплины

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент	
Магистерская программа	Менеджмент	
Программа подготовки	Академическая магистратура	
Квалификация	Магистр	
Количество содержательных модулей (тем)	2 (9)	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовая дисциплина	
Формы контроля	1 модульный контроль, экзамен в 3 семестре	
Показатели трудоемкости	Форма обучения	
	очная	заочная
Количество зачетных единиц	2	2
Год подготовки	2	2
Семестр	3	3
Количество часов	72	72
- лекционных	-	-
- практических	28	6
- лабораторных	-	-
- самостоятельной работы	44	66
в т. ч. индивидуальное задание	-	-
Недельное количество часов, т. ч.		
аудиторных	2	х
самостоятельной работы студента	3	х

## 2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели и задачи дисциплины:** формирование у студентов целостного системного представления о системах управления качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО РФ по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (магистерские программы: Менеджмент):

<b>общекультурных (ОК):</b>	
ОК-1	Способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
<b>общепрофессиональных (ОПК):</b>	
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические,

	конфессиональные и культурные различия
ОПК -3	Способность проводить самостоятельные исследования, обосновывать актуальность и практическую значимость избранной темы научного исследования
<b>профессиональных (ПК):</b>	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	
ПК-1	Способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями
ПК-2	Способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
<b>аналитическая деятельность:</b>	
ПК-4	Способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения
<b>научно-исследовательская деятельность:</b>	
ПК -6	Способность обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями
ПК-9	Способность проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен:**

**знать:**

- основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

**уметь:**

- использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;
- правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции; проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами

построения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;

- проектировать управление качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;

- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

**владеть:**

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;

- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа; навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;

- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений; потребностью в постоянном продолжении образования.

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

Дисциплина «Управление качеством» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические занятия, самостоятельную работу студентов.

Материал излагается с использованием объяснительно-иллюстративных, эвристических и исследовательских методов преподавания. При проведении лекций и практических занятий используются мультимедийные презентации, документальные и анимационные видеоролики научно-познавательного характера, раздаточные материалы.

В учебном процессе применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, дискуссия, полемика), внеаудиторная самостоятельная работа, балльно-рейтинговая система оценки успеваемости, личностно-ориентированное обучение, проблемное обучение.

Использование в учебном процессе интернет-ресурсов по данному курсу; рассмотрение задач, максимально приближенных к конкретным практическим ситуациям; тесты; самостоятельная работа; контрольные работы.

Самостоятельная работа студентов предусматривает подготовку к практическим занятиям, подготовку конспектов по отдельным вопросам изучаемых тем, изучение учебной и методической литературы, аннотаций статей, защиту презентаций и докладов.

#### **Тематический план дисциплины**

<b>Темы</b>	<b>Краткое содержание темы</b>
<b>Содержательный модуль 1.</b>	
<b>Базовые положения современной концепции менеджмента качества</b>	
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции 2. История развития систем управления качеством 3. Используемые информационные ресурсы
Тема 2. Показатели качества продукции	1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей 2. Классификация показателей качества продукции 3. Оценка уровня качества продукции 4. Используемые информационные ресурсы
Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции	1. Сущность и цели стандартизации 2. Система международных стандартов

Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	1. Определение и роль сертификации в повышении конкурентоспособности 2. Методические основы проведения сертификации 3. Международная практика сертификации
<b>Содержательный модуль 2.</b> <b>Способы обеспечения эффективного управления качеством</b>	
Тема 5. Планирование качества	1. Планирование как процесс управления качеством 2. Системный подход к планам качества 3. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции и ее конкурентоспособности
Тема 6. Всеобщее управление качеством	1. Содержание концепции всеобщего управления качеством 2. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством 3. Комплексное и тотальное управление качеством
Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции	1. Организация управления качеством продукции за рубежом 2. Японские подходы к качеству 3. Кружки качества
Тема 8. Гуру качества	1. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA) 2. Джозеф М.Джуран 3. Филипп Кросби
Тема 9. Контроль качества продукции и премии в области качества	1. Организация контроля качества продукции и виды контроля 2. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин 3. Премии по качеству

**Структура дисциплины «Управление качеством»  
по видам учебной деятельности**

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов							
	Очная форма				Заочная форма			
	всего	в т.ч.			всего	в т.ч.		
		лекции	практические	самостоятель ная работа		лекции	практические	самостоятель ная работа
Содержательный модуль 1.								
Базовые положения современной концепции менеджмента качества								
Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	8		3	5	8		0,5	7,5
Тема 2. Показатели качества продукции	8		3	5	8		0,5	7,5
Тема 3. Стандартизация в обеспечении качества продукции	8		3	5	8		1	6
Тема 4. Сертификация в системе управления качеством	8		3	5	8		1	7
Итого по 1 содержательному модулю	32		12	20	32		3	29
Содержательный модуль 2.								
Способы обеспечение эффективного управления качеством								
Тема 5. Планирование качества	8		4	4	8		1	7
Тема 6. Всеобщее управление качеством	8		3	5	8		1	7
Тема 7. Зарубежный опыт управления качеством продукции	8		3	5	8		1	7
Тема 8. Гуру качества	8		3	5	8		1	7
Тема 9. Контроль качества продукции и премии в области качества	8		3	5	8		1	7
Итого по 2 содержательному модулю	40		16	24	40		5	35
Всего часов по курсу	72		28	44	72		8	64

#### 4. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Какова роль службы технического контроля на предприятии.
2. В чем основное отличие структуры службы технического контроля на российских и японских предприятиях.
3. Каковы важнейшие направления деятельности служб технического контроля.
4. Чем отличается контроль качества от инспекции качества.
5. Приведите структуру модели системы управления качеством. Приведите элементы системы и объясните их назначение.
6. Что включает в себя техническая база управления качеством техпроцессов.
7. Для чего разрабатывается информационная база управления качеством техпроцессов.
8. Перечислите основные направления деятельности предприятия в области качества.
9. Дайте Ваше видение роли директора предприятия в управлении качеством.
10. Что такое политика в области качества и кто ее проводит.
11. Какие вопросы рассматриваются при предварительном анализе деятельности предприятия с целью его улучшения.
12. Назовите основные принципы формирования стратегии первого руководителя предприятия в области качества.
13. Какими основными вопросами занимается Совет по улучшению процесса деятельности предприятия в области качества.
14. Перечислите основные правила, которые устанавливаются на предприятии, при проведении работы по улучшению деятельности в области качества.
15. Перечислите показатели уровня совершенствования работы по качеству на различных этапах производственной деятельности предприятия.
16. Что такое агитация по улучшению работы и для кого она проводится.
17. Роль руководителей среднего звена в обеспечении качества на предприятии.
18. Что такое коллективное управление, и какие цели оно преследует.
19. Объясните причины возникновения препятствий на пути внедрения коллективного управления.
20. Дайте краткое содержание программы обучения управленческого персонала предприятия.
21. В чем смысл нового подхода к подбору поставщиков комплектующих изделий.
22. Как проводятся аттестация и оценка деятельности поставщиков комплектующих.
23. Дайте определение системы качества и обоснуйте целесообразность разработки ее на предприятии.
24. Что такое «петля качества». Перечислите элементы «петли качества».
25. Назовите основные требования к функционированию системы качества.
26. Какие международные стандарты определяют структуру системы качества и требования к ней.
27. Дайте краткую характеристику отдельных элементов системы качества (двух-трех).
28. Перечислите функции структуры управления персоналом предприятия и формы обучения.
29. В чем заключается сущность корпоративной структуры предприятия.
30. Что входит в состав документов системы качества.
31. Дайте характеристику работ по обеспечению качества на этапе разработки (проектирования) продукции.
32. Дайте характеристику работ по обеспечению качества на этапе производства.
33. Дайте характеристику работ по обеспечению качества на этапе эксплуатации.
34. Что такое сертификация продукции. Назначение и виды сертификации.
35. Определите главные отличия добровольной и обязательной сертификации.
36. Приведите наиболее распространенные схемы сертификации продукции без сертификации системы качества.
37. По каким схемам проводится сертификация систем качества.



38. В каком порядке проводится сертификация продукции. Кто принимает участие в сертификации.
39. Приведите принципы, на которых базируется сертификация системы качества.
40. Дайте краткое содержание основных этапов сертификации системы качества.
41. Приведите примеры несоответствий и критерии сертификации систем качества.
42. Дайте порядок сертификации производства и состав исходных документов.
43. Кто принимает окончательное решение о регистрации сертификата.
44. Определите роль органа сертификации при добровольной схеме сертификации продукции.

## 5. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

### ГОО ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Магистерская программа: Менеджмент

Форма обучения: очная, заочная

Семестр: третий

Учебная дисциплина: Управление качеством

#### Билет № n

1. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем управления качеством.
3. Значение оценки уровня качества продукции

#### **3. Ответить на тесты.**

Вопрос 1. На какой стадии формируется качество продукции?

1. заключения контракта на поставку;
2. изготовления;
3. сборки;
4. контроля качества;
5. проектирования.

Вопрос 2. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?

1. механика;
2. логика;
3. квалиметрия;
4. маркетинг;
5. электроника.

Вопрос 3. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?

1. росту импорта товаров;
2. снижению конкурентоспособности;
3. увеличению золотого запаса;
4. росту экспортных возможностей;
5. эффективному использованию природных ресурсов.

Вопрос 4. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?

1. аналогичной продукцией других предприятий;
2. проектными данными;
3. стандартами предприятия;
4. контрольным образцом;
5. эталоном (стандартом).

Вопрос 5. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

1. два;
2. три;
3. четыре;
4. пять;
5. шесть.

Вопрос 6. Принцип системности...

1. определяет стандарт как элемент системы и обеспечивает создание систем стандартов, взаимосвязанных между собой сущностью конкретных объектов стандартизации;
2. означает определение круга объектов, к которым применимы вещи, процессы, отношения, обладающие одним общим свойством – повторяемостью во времени или в пространстве;
3. в стандартизации означает создание рационального многообразия (обеспечение минимума рациональных разновидностей) стандартных элементов, входящих в стандартизируемый объект.

Вопрос 7. Единичный показатель качества продукции – это...

1. это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленным или предполагаемым требованиям;
2. это деятельность по управлению всеми этапами жизненного цикла продукции, а также взаимодействием с внешней средой;
3. показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств (например, мощность, калорийность топлива и т.д.).

Вопрос 8. Причинно-следственная диаграмма это:

1. демонстрирует отношения между проблемой и ее возможными причинами;
2. показывает характер взаимоотношений между двумя переменными;
3. процесс сортировки данных согласно некоторым критериям или переменным, показывающий результаты часто в виде диаграмм и графиков.

Вопрос 9. Под фактором обеспечения качества продукции понимается:

1. производственные обстоятельства, обстановка, среда;
2. сила, изменяющая свойства сырья, материалов, конструктивных элементов или изделия в целом;
3. характер производственного процесса, его интенсивность, ритмичность, продолжительность.

Вопрос 10. Кто разработал знаменитую «спираль качества»?

1. Дж. Джуран;
2. Каору Исиава;
3. Филипп Кросби.

Утверждено на заседании кафедры «Менеджмент»

Протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_ г.

И. о. зав. кафедрой  
Экзаменатор

д.э.н., доц. А. В. Половян  
к.э.н., доц. С.Н.Горбань

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно выполнив все виды экзаменационных заданий, составляет 40 баллов.

1. Теоретическое задание в случае полного правильного ответа – 30 баллов, то есть по 10 баллов за каждый правильный и полный ответ на экзаменационный вопрос; есть все основные положения ответа, но допущены определенные неточности – 7-10 баллов; есть

отдельные положения ответа, есть ошибки в приведенных определениях, классификациях, характеристиках – 4-6 баллов; не более 20 % полного ответа, ошибки – 1-3 балла; нет ответа – 0 баллов.

2. Каждый правильный ответ на тест оценивается в 1 балл, 50% правильного ответа оценивается в 0,5 балла, неправильный ответ – 0 баллов. Всего за правильные ответы на 10 тестов студент может получить 10 баллов.

## 7. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Вариант №\_\_

Ответьте на тестовые задания:

1. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:
  - а. Системе менеджмента качества
  - б. Качеству продукции
  - в. Качеству услуг
2. Работу по улучшению осуществляют:
  - а. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
  - б. Все без исключения работники предприятия
  - в. Сотрудники отдела качества
3. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
  - а. Сплошному
  - б. Выборочному
  - в. Нет правильного ответа
4. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:
  - а. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
  - б. О стабильности качественных показателей продукции производителя
  - в. Не правильного ответа
5. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в .... году:
  - а. 1987
  - б. 1996
  - в. 2000
  - г. 2002
6. Основных схем сертификации продукции существует:
  - а. 3
  - б. 9
  - в. 11
  - г. 16
7. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:
  - а. При проектировании изготовлении продукции
  - б. При эксплуатации или потреблении продукции
  - в. Нет правильного ответа
8. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:
  - а. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
  - б. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
  - в. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.
9. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:
  - а. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
  - б. Величины рассеивания контролируемого параметра

в. Не правильного ответа

10. Лицензия – это:

а. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

б. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

в. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.

г. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

11. Петля (спираль) качества - это

а. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.

б. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

в. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

г. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

12. Система качества – это:

а. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.

б. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.

в. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

г. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

13. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

а. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

б. Современную методологию менеджмента качества.

в. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

г. Мероприятия по обеспечению качества.

14. Методология TQM предполагает:

а. Маркетинг по изучению качества.

б. Высокий менеджмент качества жестко ориентированный на потребителя.

в. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

15. Индексный метод рекомендуется использовать при:

а. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.

б. Микроэлементном нормировании затрат.

в. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.

г. Определении затрат на сервисное обслуживание.

16. При сертификации продукции выдают:

а. Сертификат происхождения

б. Сертификат подлинности

в. Гигиенический сертификат

г. Сертификат соответствия

д. Сертификат качества

17. Внедрение методов TQM не требует:

а. Вовлечения и обучение всего персонала;

б. Мониторинга поставщиков и качества их продукции

в. Смены персонала компании

18. Звезда качества не включает:

а. Систему мотивации

б. Систему взаимоотношений с поставщиками

в. Систему взаимоотношений с инвесторами

19. Качество - это соответствие:

а. Стандарту

б. Применению

в. Стоимости

г. Потребности

д. Скрытым потребностям

20. Требования TQM не включают:

а. Сотрудничество и командная работа

б. Качественные поставки от внешних потребителей

в. Приверженность качеству всех членов организации

г. Повышение эффективности работы

д. Следование стратегии непрерывного совершенствования

## 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЯ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

Максимальная общая сумма баллов, которую может получить студент, успешно ответив на все 20 тестов, составляет 20 баллов.

За каждый правильный ответ 1 балл, за частично правильный ответ на вопрос - 0,5 балла.

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Организационно-учебная работа студента* в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (вопросы лектору по теме лекционного материала, участие в обсуждении пройденного материала, решение задач у доски и т.п.).

*Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС)* максимально оценивается в 15 баллов по каждому содержательному модулю. В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

### Оценивание СРС и ИРС по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Тема	СРС	ИРС	Итого по теме
	<b>Содержательный модуль 1.</b>			
	<b>Базовые положения современной концепции менеджмента качества</b>			
1	Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции	1	1	2
2	Показатели качества продукции	1	1	2
3	Стандартизация в обеспечении качества продукции	2	2	4
4	Сертификация в системе управления качеством	1	1	2
	<i>Итого по 1 содержательному модулю</i>			<b>10</b>
	<b>Содержательный модуль 2.</b>			
	<b>Способы обеспечения эффективного управления качеством</b>			
5	Планирование качества	1	1	2
6	Всеобщее управление качеством с целью повышения эффективности и конкурентоспособности организации	1	1	2
7	Зарубежный опыт управления качеством продукции	1	1	2
8	Гуру качества	1	1	2
9	Контроль качества продукции и премии в области качества	1	1	2

<i>Итого по 2 содержательному модулю</i>			<b>10</b>
<i>Всего по СРС и ИРС</i>			<b>20</b>

## 10. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

В рамках первого содержательного модуля на примере выбранного магистрантом примера по совершенствованию управления качеством в организации строится когнитивная карта и поле сил, на основе которых даются рекомендации по эффективному управлению качеством.

В рамках второго содержательного модуля магистрант разрабатывает стратегию управленческого влияния и взаимодействия для решения конкретной ситуации, отражающей внедрение предложений по совершенствованию управления качеством в организации.

## 11. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ТВОРЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Студент готовит презентацию индивидуального задания и защищает ее на практическом занятии.

Аналитическое обоснование работ должно быть выполнено грамотно, на основе конкретных теорий и методик, должны быть сделаны соответствующие выводы и предложены конкретные рекомендации. Каждое задание оценивается максимально в 5 баллов. Таким образом в целом индивидуальная работа оценивается в 10 баллов.

10 баллов – полное соответствие разработок требованиям к содержанию, отсутствие ошибок управленческого, экономического и грамматического характера. Презентация отражает все аспекты вопроса и подготовлена на высоком уровне.

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОБЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

Содержательные модули	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в	10
	Самостоятельная работа	10
	Модульная контрольная работа	20
	<b>Итого</b>	<b>40</b>
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в	10
	Самостоятельная работа	10
	<b>Итого</b>	<b>20</b>
<b>Экзамен</b>		<b>40</b>
<b>Общий итог</b>		<b>100</b>

### Порядок оценивания учебных достижений обучающихся

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференцированный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено

E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной аттестации	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

### 13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 7-м (ул. Челюскинцев, 186) и 5-м учебных корпусах (ул. Челюскинцев, 189 в) университета. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя. Выход в Интернет проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методических кабинетах 7-го (ауд.108) и 5-го учебных корпусов (ауд. 207), материально-техническая база учебной лаборатории «Проблемы управления» кафедры менеджмента и «Межкафедральной учебной лаборатории заочной формы обучения».

В процессе обучения студенты имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине «Управление качеством», размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования экономического факультета ГОУ ВПО «ДонНУ». С использованием ресурсов платформы дистанционного обучения также осуществляется текущий контроль знаний студентов на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

### 14. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

Наименование основной литературы			
№ п/п		Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС ДонНУ
1	Горбань С.Н. Управление качеством: учебное пособие для магистратуры. / сост. С.Н.Горбань. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 150 с.		+
2	Горбань С.Н. Управление качеством: учебно-методическое пособие для магистратуры. / сост. С.Н.Горбань. – Донецк: ГОУ ВПО «ДонНУ», 2019. – 100 с.		+
<b>Наименований основной литературы: 2</b>		<b>0 печатных экземпляров</b>	<b>2 электронных ресурса</b>
Наименования дополнительной литературы			
			Наличие в ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»
1	Михеева, Е.Н. Управление качеством : учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с.		+

2	Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с.		+
3	Тепман, Л.Н. Управление качеством : учебное пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с.		+
4	Федюков, В.И. Аудит качества / В.И. Федюков, Е.Ю. Салдаева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 187 с.		+
5	Перемитина, Т.О. Метрология, стандартизация и сертификация / Т.О. Перемитина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 150 с.		+
6	Нестеров, С.А. Основы информационной безопасности / С.А. Нестеров; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский государственный политехнический университет. – Санкт-Петербург : Издательство Политехнического университета, 2014. – 322 с.		+
7	Сергеев, А.Г. Сертификация / А.Г. Сергеев. – Москва : Логос, 2008. – 176 с.		+
8	Становление Российской системы аккредитации / сост. С.М. Горюнова, В.Ф. Сопин Федеральное агентство по образованию, Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский государственный технологический университет». – Казань : КГТУ, 2010. – 251 с.		+
9	Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 252 с.	1	
10	Агарков, А. П. Управление качеством : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / А. П. Агарков. - Москва : Дашков и К°, 2006. - 217 с.	1	
<b>Наименований дополнительной литературы:10</b>		<b>2 печатных экземпляров</b>	<b>8 электронных ресурсов</b>
<b>Всего по дисциплине «Управление качеством» Наименований: 12</b>		<b>2 печатных экземпляров</b>	<b>8 электронных ресурсов</b>
<b>Периодические издания</b>			
<b>№ п/п</b>		<b>Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ</b>	<b>Наличие электронной версии в ЭБС «Elibrary»</b>
1	Проблемы теории и практики управления. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью Международная медиа группа Изд. с 1983 г.	1	
2	Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество). - М. : Изд-во Московского гос. ун-та Изд. с 1946 г.	1	
3	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://www.mevriz.ru/">http://www.mevriz.ru/</a>		+
			Доступный архив 2005-2019
4	Журнал «Новый менеджмент» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <a href="http://www.new-management.info/">http://www.new-management.info/</a>		+
			Доступный архив 2007-2010



	<i>Наименований 4</i>	<i>2 печатных издания</i>	<i>2 электронных ресурса</i>
--	-----------------------	---------------------------	------------------------------

### 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Центр дистанционного образования экономического факультета ДонНУ. – Режим доступа: [ef.donnu-support.ru](http://ef.donnu-support.ru)
2. Научная библиотека Донецкого национального университета. – Режим доступа: [library.donnu.ru](http://library.donnu.ru)
3. Центр оценки и развития проектного управления. – Режим доступа: <https://www.isopm.ru/>

### 16. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614);
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919);
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений);
4. Лицензии GPL для свободного программного обеспечения: Антивирус Касперского, Libre Office, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Paint.NET.